Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2013-294 d.d. 25 oktober 2013
(mr. R.J. Paris, voorzitter, mr. P.A. Arnoldus-Smit, en mr. J.Th. de Wit, leden en mevrouw mr. M. Nijland, secretaris)

Samenvatting

Consument stelt dat hij hypotheekplan HTC 6-1 en het daarin opgenomen hypotheekrentetarief tijdens een bijeenkomst met een adviseur van de bank heeft geaccepteerd door ondertekening en dat tussen partijen een overeenkomst van geldlening tot stand is gekomen. De Commissie overweegt dat Consument de bewijslast draagt voor zijn stelling. De bank betwist dat de bijeenkomst met de adviseur heeft plaatsgevonden en heeft in haar dossier ook geen aantekening van de gestelde bijeenkomst met Consument gevonden. Nu Consument evenmin in staat is gebleken een afschrift van het door beide partijen ondertekende hypotheekplan over te leggen en ook verder onvoldoende concrete omstandigheden heeft aangevoerd of bewijsmiddelen heeft overgelegd, is hij naar het oordeel van de Commissie niet in zijn bewijslevering geslaagd. Daarbij komt nog dat Consument de offerte op 10 juni 2008 niet onder protest heeft getekend en evenmin zich kort daarna tot Aangeslotene heeft gewend en zijn beklag heeft gedaan over het gewijzigde rentetarief. De vordering wordt afgewezen.

Consument,

en

Coöperatieve Rabobank Weerterland en Cranendonck U.A., gevestigd te Weert, hierna te noemen Aangeslotene.

1. Procesverloop

De Commissie beslist met inachtneming van haar reglement en op basis van de volgende stukken:
- het dossier van de Ombudsman Financiële Dienstverlening;
- het verzoek tot geschilbeslechting d.d. 29 januari 2013;
- het verweerschrift van Aangeslotene;
- de repliek van Consument; en
- de dupliek van Aangeslotene.

De Commissie stelt vast dat tussenkomst van de Ombudsman Financiële Dienstverlening niet tot oplossing van het geschil heeft geleid en dat partijen het advies van de Commissie als bindend aanvaarden.
Partijen zijn opgeroepen voor een mondelinge behandeling op vrijdag 27 september 2013 en zijn aldaar verschenen.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten:

2.1. In verband met de financiering van een door Consument aan te kopen woning is vanaf begin 2008 meerdere keren telefonisch contact geweest tussen partijen.

2.2. Op 9 mei 2008 heeft Aangeslotene hypotheekplan HTC 6-1 aan Consument ver stuurd. In dit plan was een hypotheekrentetarief van 4,6% opgenomen.

2.3. Op 29 mei 2008 heeft Aangeslotene offerte HTC 7.0 uitgebracht. Op 10 juni 2008 heeft Consument deze offerte voor akkoord ondertekend. In de offerte was een hypotheekrentetarief van 4,8% opgenomen.

3. Geschil

3.1. Consument vordert nakoming van hypotheekplan HTC 6-1, zoals partijen in mei 2008 zijn overeengekomen. Het te veel betaalde bedrag aan rente dient Aangeslotene aan Consument terug te betalen.

3.2. Aan deze vordering legt Consument ten grondslag dat hij onder druk van Aangeslotene een nieuwe offerte tegen minder gunstige voorwaarden heeft getekend. Omdat Consument in een ver gevorderd stadium was met de aankoop van een woning heeft hij noodgedwongen de offerte geaccepteerd. Er is sprake van misbruik van omstandigheden ex art. 3:44 lid 4 Burgerlijk Wetboek (BW). Ook heeft Aangeslotene zich niet aan de wettelijk voorgeschreven bewaartermijnen gehouden.

3.3. Aangeslotene heeft de stellingen van Consument gemotiveerd weersproken. Voor zover nodig zal de Commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

4. Beoordeling

4.1. Aangeslotene heeft in haar brief van 2 april 2013 als meest verstrekkend verweer aangevoerd dat Consument niet heeft voldaan aan de in artikel 6:89 BW neergelegde klachtplicht. Aangeslotene voert hiertoe aan dat de hypothecaire geldlening vanaf 1 augustus 2008 loopt en dat Consument ervan op de hoogte was dat het rentepercentage 4,8 in plaats van 4,6 bedroeg. Consument had op dat moment het vermeende gebrek in de prestatie van Aangeslotene dienen te ontdekken en een klacht moeten indienen. Consument heeft zich pas in december 2010 bij Aangeslotene beklaagd. Hiermee heeft hij de klacht niet tijdig aan Aangeslotene voorgelegd.

4.2. De Commissie overweegt als volgt. Zoals overwogen in HR 8 februari 2013, LJN BY4600 (r.o. 4.3.2 e.v; zie ook Geschillencommissie Kifid 2013/66, r.o. 5.1-5.3), behoefde Consument niet zonder meer op de hoogte te zijn van het bestaan van een zorgplicht van Aangeslotene, terwijl hij, indien hij daarvan wel op de hoogte was, in beginsel ervan uit mocht gaan dat Aangeslotene die zorgplicht jegens hem had nageleefd. Het niet naleven van de zorgplicht is derhalve niet een tekortkoming van Aangeslotene die Consument zonder meer behoort op te merken. Op Consument rust dan ook pas op grond van artikel 6:89 BW een onderzoeksplicht met betrekking

tot de vraag of Aangeslotene de zorgplicht jegens hem heeft nageleefd, indien hij van die zorgplicht op de hoogte is en gerede aanleiding heeft te veronderstellen dat Aangeslotene daarin kan zijn tekortgeschoten.

4.3. Gelet op het onweersproken feit dat Consument in elk geval op 26 februari 2009 zich heeft beklaagd bij Aangeslotene en uit de Parlementaire Geschiedenis (Boek 3, pag. 162) blijkt dat enig onderzoek of beraad geoorloofd is, is de Commissie van oordeel dat Consument binnen bekwame tijd bij Aangeslotene heeft geprotesteerd. Zij neemt hierbij in aanmerking dat Aangeslotene niet aannemelijk heeft gemaakt dat zij nadeel lijdt door het moment waarop Consument heeft geklaagd. De Commissie zal daarom overgaan tot een nadere inhoudelijke behandeling van de klacht.

4.4. Consument stelt zich op het standpunt dat hij het hypotheekplan HTC 6-1 op 28 mei 2008 heeft geaccepteerd door het te ondertekenen tijdens een bijeenkomst met een adviseur van Aangeslotene en dat op dat moment tussen partijen een overeenkomst tot stand is gekomen. Een afschrift van het getekende hypotheekplan heeft hij niet ontvangen. Bij thuiskomst trof hij echter een bericht op zijn antwoordapparaat aan, waarin de betrokken adviseur het aangeboden rentepercentage corrigeerde naar 4,8. Gezien de tijdsdruk zag hij zich genoodzaakt dit tarief te accepteren.

4.5. Aangeslotene betwist dat het door haar opgestelde hypotheekplan HTC 6-1 zich laat kwalificeren als een bindende aanbieding in de zin van artikel 6:217 lid 1 BW. Het plan betrof slechts een uitwerking van de berekening voor de door Consument benodigde financiering. Zij stelt bovendien dat zeer kort na verzending van dit plan een medewerker van Aangeslotene met Consument gebeld heeft en op het antwoordapparaat van Consument heeft ingesproken dat er sprake was van een foutief rentepercentage.Ter zitting heeft zij toegelicht dat een hypotheekplan ook nooit door partijen wordt ondertekend en dat klanten in principe geen rechten aan een dergelijk plan kunnen ontlenen, terwijl dat bij een hypotheekofferte wel het geval is. Daarnaast ontkent zij dat op 28 mei 2008 een bijeenkomst en daaropvolgend telefoongesprek tussen haar adviseur en Consument heeft plaatsgevonden.

4.6. De Commissie overweegt dat Consument de bewijslast draagt van zijn stelling dat hij het onderhavige hypotheekplan op 28 mei 2008 tijdens een bijeenkomst met een adviseur van Aangeslotene heeft ondertekend. Nu Aangeslotene gemotiveerd betwist dat deze bijeenkomst en het gestelde, daaropvolgende telefoongesprek hebben plaatsgevonden en ook in haar dossier niets is vermeld over een bijeenkomst met Consument, had het op de weg van Consument gelegen om zijn stellingen nader te onderbouwen. Nu Consument niet in staat is gebleken een afschrift van het door beide partijen ondertekende hypotheekplan over te leggen en hij ook overigens onvoldoende concrete feiten en omstandigheden heeft gesteld en geen enkel bewijsmiddel heeft overgelegd, is hij naar het oordeel van de Commissie niet in zijn bewijslevering geslaagd. Daarbij komt dat Consument de offerte op 10 juni 2008 niet onder protest heeft getekend en evenmin zich kort daarna tot Aangeslotene heeft gewend en zijn beklag heeft gedaan over het gewijzigde rentetarief. Naar het oordeel van de Commissie heeft Consument onvoldoende feiten en omstandigheden gesteld

om te kunnen oordelen dat er sprake is van misbruik van omstandigheden door Aangeslotene. Dit alles leidt tot de conclusie dat de vordering wordt afgewezen.

5. Beslissing

De Commissie wijst de vordering bij bindend advies af.

In artikel 5 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening is bepaald in welke gevallen beroep openstaat van beslissingen van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. Daarbij geldt een termijn van zes weken na verzending van deze uitspraak. Op de website van Kifid vindt u praktische informatie over het instellen van beroep. Zie hiervoor kifid.nl/consumenten/wie-behandelt-mijn-klacht/4#stappen-plan.